

SALUDO DEL CONCEJAL

El Tte. Alcalde de participación Ciudadana y Consumo, y el personal de Atención al Ciudadano, le informa de unos consejos prácticos, a la hora de contratar y solucionar los problemas con las distintas operadoras.

Así mismo le recomendamos, que antes de dar sus datos, a comerciales, asegúrese qué servicio presta, la duración del contrato, si hay cobertura en la zona y el precio del servicio solicitado.

José Cobos Gutiérrez
Tte. Alcalde Delegado de Participación Ciudadana y Consumo.



AYUNTAMIENTO
DE ANTEQUERA

OPERADORAS NO ADHERIDAS A NINGUNA JUNTA ARBITRAL

CABLEUROPA, S.A. (ONO)

C/ Dels Gremis 4 - 46014 (Valencia).

JAZZ TELECOM, S.A.U.

C/ Anabel Segura nº 11 Edif. C - 28108 Alcobendas (Madrid).

YOIGO (XFERA MOVILES, S.A.)

Avenida de la vega 15 - 28100 Alcobendas (Madrid).

E-PLUS MOVILES S.L. (SIMYO)

C/ Goya nº 47 Planta 5 - 28001 Madrid.

OPERADORAS ADHERIDAS A LA JUNTA ARBITRAL

FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

(ORANGE, XEFERA, WANADOO, YA.COM)

Adheridas a la junta arbitral de la CC. AA. Andalucía

Orange: Apartado de correo nº 35.077, 28080 Madrid

Yacom: Paseo del Club Deportivo 1;

28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

GRUPO TELEFÓNICA

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.: C/ Zabalbide 41, 6º 48006 Bilbao.

Se encuentra adherida a la Junta Arbitral (todas con limitaciones).

TELEFÓNICA MÓVILES DE ESPAÑA (MOVIESTAR): Ronda de la

Comunicación s/n Edif. Norte 1, 6ª Planta, 28050 Madrid.

GRUPO VODAFONE

Se encuentra adherida a la Junta Arbitral (todas)

VODAFONE ESPAÑA, S.A.: C/ Isabel Colbrand 22

Parque Empresarial Castellana Norte, 28050 Madrid.

COMUNITEL GLOBAL (GRUPO TELE2): Consorcio e la Zona Franca.

Área Portuaria de Bouzas, 36208 Vigo (Pontevedra)

DATOS DE INTERES

- Secretaría de Telecomunicaciones

C/ Capitán Haya, 41, 28071 Madrid 902 44 60 06

- Delegación del Gobierno Junta de Andalucía

C/ Córdoba, 4, 29001 Málaga 951 039 800

- Junta Arbitral Provincial de Málaga

C/ Pacífico 54 29071 Málaga 952 06 92 35

- O.M.I.C. Ayuntamiento de Antequera

C/ Infante Don Fernando 70, 952 70 81 05 / 952 70 81 23

AYUNTAMIENTO DE ANTEQUERA



OFICINA MUNICIPAL
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

omic.oae@antequera.es

Guía del consumidor

Uso Telefónico

Si valoramos los gastos producidos por la facturación en telefonía, fija, móvil, e internet, nos damos cuenta que dichos gastos acaparan una gran parte del presupuesto familiar, ya que en la mayoría de los hogares, hay una línea fija y varias de telefonía móvil ya sean de contrato, como de prepago.

Con unos pequeños y simples cambios en nuestros hábitos, podemos ahorrar en la factura del teléfono.

En la medida de lo posible evite hacer llamadas desde un fijo a móviles ya que suelen ser hasta un 50% más caras.

Si lo desea puede comunicar a su operadora el bloqueo a móviles.

Es más económico suscribirse a una promoción para hablar entre todos los miembros, sin gastos, o bajo precio.

Acostumbrarse a utilizar el móvil para mandar mensajes claros y concisos y no llamadas de larga duración las cuales es aconsejable hacerlas en horario reducido.

Consejos útiles

No facilite facturas, nº de teléfono, datos personales o bancarios a comerciales de operadores diferentes a los que usted contrató ya que puede ser objeto de "slamming", cambio de compañía sin autorización del titular de la línea.

Si hace una portabilidad, verifique que está de baja en su antigua compañía y la fecha en que fue efectiva.

Para menores, es aconsejable el prepago evitando sorpresas y gastos por el titular de la línea.

La baja hágala por escrito, para poder demostrar la fecha en la que se solicitó.

No se deje llevar por promociones con periodos gratuitos, informese de cual es el precio una vez acabada la promoción.

El no respetar un contrato conlleva una penalización.

Enviar un sms con la palabra ALTA, nos obliga a pagar los mensajes recibidos, llegando a recibir entre 3 a 5 diarios.

Conserve la publicidad, ya que obliga a la operadora a cumplir con lo publicitado.

Las Reclamaciones más frecuentes son:

- **Facturación:** No estar conforme con los cargos recibidos.
- **Altas:** Muchas veces sin el consentimiento del titular.
- **Bajas:** Ante la imposibilidad de terminar el contrato.
- **Interrupción/Averías:** Por la lentitud del restablecimiento del servicio.
- **Cobertura:** La falta de ésta impide utilizar el servicio.
- **SMS:** La recepción de mensajes publicitarios con cargo a nuestra factura.
- **905:** Números de tarificación adicional, para participar en concursos, eventos, adivinos...

Como reclamar

Si no está conforme con la factura, la prestación del servicio o el contrato, deberá formular por escrito una reclamación ante su compañía, con acuse de recibo, para poder acreditar el envío y la fecha. La reclamación debe presentarla el titular de la línea. Transcurrido un mes desde el envío de la reclamación, y sin haber recibido respuesta satisfactoria, o ante el silencio de la operadora, envíe su reclamación a:

- Secretaría de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información.
- Juntas Arbitrales.